



Condition générale de services

But :

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après désignées "CGS") ont pour objet de régir le cadre des relations contractuelles ainsi que les conditions de collaboration, de mise à disposition et d'utilisation des services proposés par Petshelp. Les CGS sont conclues entre Petshelp et toute personne physique ou morale de droit privé ou de droit public sollicitant et bénéficiant des services de Petshelp (ci-après désignée "Client"). Ci-après communément désignées « les Parties ».

Relation entre les parties :

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre toutes leurs ressources pouvant contribuer à atteindre avec succès les objectifs visés par les prestations de services délivrées par Petshelp (Principe du Best-effort). Elles se concerteront en s'efforçant de faciliter la tâche de chacune des Parties pour parvenir ainsi à la réalisation des buts fixés, dans un esprit constructif et d'entraide. Le Client s'engage tout particulièrement à avoir un comportement compatible avec les prestations de services délivrée par Petshelp. En cas de comportement incompatible du Client, Petshelp se réserve le droit de limiter, de bloquer et/ou de résilier ses services de manière raisonnable et appropriée.

Définition des services de Petshelp :

Petshelp fournit des services de différents types de soins/petsitting pouvant être combinés selon les besoins du Client :

- Médications (par comprimés, liquides oraux, inhalation, pipettes, produits cutanés, gouttes oculaires et injections)
- Prises des constantes vitales
- Coupes de griffes
- Nettoyage des oreilles
- Rasages autour de plaie et désinfection des plaies simples
- Bandages selon directive et accord du vétérinaire

- Soins du pelage (brossage et démêlage)
- Rasage des nœuds
- Enlever les tiques
- Détection des puces
- Enlever les fils selon directive et accord du vétérinaire
- Pet-Sitting

Pour tous les services fournis par Petshelp, la responsabilité de Petshelp est limitée à des dommages causés par dol ou faute grave. Dans la limite autorisée par la loi, notamment l'art. 100 du Code des Obligations suisse, toute autre responsabilité de Petshelp est exclue.

L'entreprise Petshelp ne remplace par une consultation chez un vétérinaire. Si cela est jugé nécessaire, Petshelp se réserve le droit de conseiller au Client d'aller voir un vétérinaire.

Obligations et responsabilités de Petshelp:

Pour tous les services fournis par Petshelp au Client, Petshelp s'engage à apporter tout le soin et toute la diligence nécessaire à la fourniture des services conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En raison de la diversité et de la haute technicité potentielle des services fournis, la responsabilité de Petshelp ne saurait être soumise à ce titre qu'à une obligation de moyen. La responsabilité de Petshelp sera limitée à l'intention et à la négligence grossière si et dans la mesure où la loi le permet. La responsabilité de Petshelp est limitée à la valeur totale des factures déjà payés par le Client pour le service impacté.

Petshelp tient juste à préciser que l'erreur est humaine et qu'elle travaille avec les animaux de compagnies et ceux-ci peuvent être imprévisible.

Obligations et responsabilités du Client :

Le Client s'engage à fournir à Petshelp tous les éléments et informations utiles nécessaires à la bonne exécution des services commandés. De manière générale, le Client s'engage à avoir un comportement compatible avec l'utilisation des services délivrés par Petshelp. Il s'engage à respecter les lois suisses et internationales en vigueur durant toute la durée du contrat.

Le Client doit disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues par les présentent CGS. Lorsque le Client utilise les services pour le compte d'un tiers, il déclare et garantit à Petshelp d'avoir le pouvoir et la capacité nécessaires pour représenter et engager le tiers dans les conditions prévues par les présentent CGS. Le Client est responsable de toutes les réclamations résultant d'une violation des conditions contractuelles par le tiers.

Petshelp tient à préciser au Client plusieurs points :

Si l'animal se présente trop stressé et/ou agressif, Petshelp peut refuser de pratiquer le service ou les services demandés par le Client ainsi que de demander la somme qui lui a été annoncé lors de la prise du rendez-vous.

L'entreprise travaille avec des animaux de compagnies et qu'il peut arriver que des blessures superficielles peuvent arriver tels que griffes qui saigne si couper trop court. Le Client doit garder à l'esprit que Petshelp fait tout son possible pour que cela n'arrive pas.

Dans le cas où le client est absent à la date et l'heure du rendez-vous et que celui-ci ne l'a pas annoncé au préalable, l'entreprise facturera la somme qui lui a été annoncé lors de la prise du rendez-vous.

Si l'animal s'est enfuit ou n'est pas présent lors du rendez-vous et que le client ne l'a pas annoncé avant, Petshelp facturera les frais de déplacements depuis Kerzers jusqu'au domicile du client ainsi que le service ou les services qui ont été demandé.

Annulation :

Toute annulation communiquée 24h à l'avance ne sera pas facturée.

Toute annulation communiquée à l'avance pour des raisons valables tels que l'animal n'est pas présent dans le foyer, décès, enfants malades, hospitalisation du Client ou d'un membre de la famille, ou départ chez le vétérinaire ne seront pas facturés.

Toute annulation non communiquée ou communiquée trop tardivement, la somme demandée lors de la prise du rendez-vous sera facturée au client.

Modalité de paiement et facturation :

Pour toute prise de rendez-vous ou demande de service, Petshelp transmet au Client la somme totale qui lui sera demandée (sachant que la somme peut-être plus élevée). Le Client s'engage à payer la totalité de la somme demandée directement à la fin du service. En cas de non-paiement du client ou paiement partiel, Petshelp se réserve le droit de mettre fin à la prestation de manière raisonnable et appropriée.

Attention, selon le temps que Petshelp effectue chez le Client la somme demandée peut-être plus élevée que celle annoncée au préalable. Si cela est le cas, le Client est dans l'obligation de payer la somme totale demandée à la fin de la prestation. L'entreprise travaille avec des animaux et selon la situation, le temps du soin peut être rallongé.

Petshelp ne remplace pas une visite chez un vétérinaire donc si l'entreprise a fait un soin mais n'a pas pu aller au bout comme par exemple plaie trop profonde, L'entreprise se réserve le droit de conseiller au Client de prendre rendez-vous chez un vétérinaire. Le Client doit tout de même payer la somme qui lui a été demandé.

Petshelp accepte les paiements en espèce ou par twint. L'entreprise ne fait aucune facture pour ses services.

Validation, durée et fin du contrat :

Les services délivrés par Petshelp au Client sont conclus pour une durée déterminée selon les conditions établies par Petshelp. La commande de services et les CGS à Petshelp est considérée comme validée par le Client dès lors que le rendez-vous ainsi que la somme soit été validé par le Client. Le contrat entre les Parties prend automatiquement fin au terme de l'exécution par Petshelp de l'ensemble des services commandés par le Client.

Contentieux et litige :

Petshelp et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes CGS. Toute réclamation doit être adressée par écrit à Petshelp en utilisant le moyen de communication le plus approprié (courriel, courrier). Après épuisement des recours à l'amiable, le Client est en droit de porter sa réclamation à l'égard de Petshelp devant les tribunaux. Conformément aux dispositions des présentes CGS, en cas de conflit contentieux ou précontentieux, concernant un service entre le Client et un tiers, il est expressément convenu entre Petshelp et le Client que ce dernier demeurera le seul responsable du règlement de ce litige. Il est précisé qu'aucune stipulation des présentes CGS ne doit être interprétée comme ayant pour effet de limiter la responsabilité de Petshelp en cas de dol ou de faute grave.

Clause salvatrice :

Dans le cas où l'une des clauses des CGS serait nulle ou inapplicable, cela n'affectera nullement la validité des autres dispositions des CGS. La clause nulle ou inapplicable devra être remplacée par une clause valable qui se rapproche autant que possible de l'intention fixée par la clause nulle ou inapplicable.

Droit applicable et for :

Les rapports entre les parties sont régis par le droit suisse. Tout litige pouvant survenir entre elles dans le cadre de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat sera réglé par les tribunaux ordinaires de la République et Canton de Fribourg et le Tribunal Fédéral de la confédération suisse.